



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

LAPORAN KERJA MAGANG
ANALISIS DAN PENGEMBANGAN PRODUK
OMNICHANNEL DARI
PT INFOMEDIA NUSANTARA



Nama : Aditya Basudewa
NIM : 11110310097
Fakultas : Teknik dan Informatika
Program Studi : Sistem Informasi

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini, saya:

Nama : Aditya Basudewa
NIM : 11110310097
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika


menyatakan bahwa saya telah melakukan praktik kerja magang di

Nama Perusahaan : PT. Infomedia Nusantara
Divisi : Contact Center Development
Alamat : Jl. RS. Fatmawati No 77-81 Jakarta Selatan
Periode Magang : 13 Februari – 13 Juni

Laporan kerja magang ini merupakan hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di daftar pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan, baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Mei 2018


Aditya Basudewa

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG

Laporan Kerja Magang dengan judul


“Analisis dan Pengembangan produk Omnichannel dari
PT Infomedia Nusantara”

Oleh

Aditya Basudewa

Telah diujikan pada hari rabu, 2 Mei 2018,
pukul 11.00 s.d 12.00 dan dinyatakan lulus
dengan susunan penguji sebagai berikut.

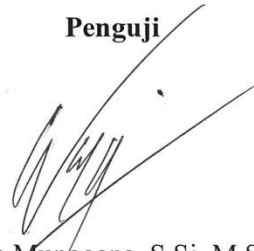
Pembimbing



9/5/18

Johan Setiawan, S.Kom., M.M., M.B.A.

Penguji



Wira Munggana, S.Si, M.Sc.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Sistem Informasi - UMN



9/5/18

Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Oleh: Aditya Basudewa

Dalam kegiatan kerja magang ini penulis melakukan praktik magang di PT. Infomedia Nusantara sebagai *Contact Center Analyst* selama 4 bulan atau lebih tepatnya 18 minggu. Penulis mendapatkan sebuah pengalaman yang sangat berguna dan mendapatkan ilmu baru yang belum pernah didapatkan saat melakukan perkuliahan di kampus. Selain mendapat pengalaman dan ilmu, penulis juga mendapatkan banyak wawasan dan pengetahuan mengenai dunia kerja.

Dalam proses kerja magang ini penulis mengerjakan beberapa tugas diantaranya melakukan pertemuan dengan supervisor dan manajer, menganalisa produk *omnichannel* Nabila, menganalisa Hootsuite, menganalisa produk *omnichannel* Socio Medio, melakukan pencarian API Instagram dan membuat suatu poster katalog. Sebagian besar pekerjaan diatas dilakukan menggunakan *software* untuk melakukan proses dokumentasi yaitu *Microsoft word*. Aplikasi seperti *Photoscape*, *Adobe Photoshop*, juga digunakan untuk beberapa pekerjaan. Setelah pekerjaan diselesaikan, lalu diserahkan kepada tim *Contact Center development* untuk dijadikan masukan terhadap produk yang dibuat.

Kata kunci: analisa, produk, *microsoft word*, dokumentasi

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang dalam penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat limpahan rahmat beliau dan bantuan-Nya penulis mampu menyelesaikan praktik kerja magang dengan baik dan penyusunan laporan yang berjudul “Analisis dan Pengembangan Produk Omnichannel dari PT Infomedia Nusantara” bisa terselesaikan dengan sempurna. Selesaiannya penulisan laporan ini juga tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Keluarga yang selalu mendukung dan menyemangati dalam keadaan apapun.
2. Dr. Ninok Leksono, selaku rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ririn Ikana Desanti, S.kom., M.kom. selaku ketua program studi Sistem Informasi.
4. Johan Setiawan, S.Kom., M.M., M.B.A selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
5. Ibu Jaswati selaku manager PT Infomedia Nusantara yang telah memberikan kesempatan melakukan kerja magang.
6. Bapak Slamet selaku manajer *contact center development*, Almas Banat, dan seluruh staff PT Infomedia Nusantara yang telah banyak membantu dalam melakukan pekerjaan.
7. Karina Maharani, Adiputra Katili, Kimoro Clavinsky, Bame Theo, Yanuar Ariya, Dody Tri Saputro, yang selalu mendukung tiada hentinya.

Semoga laporan magang ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi bagi para pembaca, khususnya mahasiswa di Universitas Multimedia Nusantara.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	I
PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG	II
ABSTRAK	III
KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI	VI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN KERJA MAGANG	2
1.3 WAKTU DAN PROSEDUR PELAKSANAAN KERJA MAGANG	2
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	3
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	3
1.3.2.1 Tahap Pengajuan	3
1.3.2.2 Tahap Pelaksanaan	5
1.3.2.3 Tahap Akhir	7

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
2.1. SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN	8
2.2. TRANSFORMASI BISNIS INFOMEDIA	8
2.3. VISI DAN MISI PERUSAHAAN	9
2.4. LAYANAN PT. INFOMEDIA NUSANTARA	9
2.5. STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN	10
PELAKSANAAN KERJA MAGANG	14
3.1. KEDUDUKAN DAN POSISI	14
3.2. TUGAS YANG DILAKUKAN	14
3.2.1. Analisis Omnichannel PT. Infomedia Nusantara	14
3.2.1.1. <i>Dashboard Inbound</i>	15
3.2.1.2. <i>Contact Inbound</i>	16
3.2.1.3. <i>Voice Inbound</i>	17
3.2.1.4. <i>Email Inbound</i>	22

3.2.2. Analisis Produk Hootsuite	23
3.2.2.1. Contoh Aplikasi Social Media Care Hootsuite	39
3.2.3. Analisis Socio Medio	41
3.2.3.1. Dashboard	41
3.2.3.2. Administration	44
3.2.3.3. Report	49
3.2.4. Pekerjaan Lain-Lain	59
3.3. KENDALA YANG DIHADAPI	63
3.4. SOLUSI ATAS KENDALA YANG DIHADAPI	63
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	65
4.1. KESIMPULAN	65
4.2. SARAN	65